

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県営祓川山荘				
指定管理者	由利本荘市				
作成者	矢島総合支所	西村 陽介	作成日	令和3年5月19日	
確認者	生活環境部 自然保護課			調整・自然環境班	
職氏名	主査	池端 卓也	TEL	018-860-1614	

1 施設の概要

設置年	昭和 42 年					
営業期間・時間	4月26日～10月31日、原則として常時開館					
設置目的	自然公園の利用の増進を図り、もって県民の心身の健全な発達に寄与することを目的に設置したもので、鳥海国定公園の矢島(祓川)口に位置し、登山者を中心とした簡易宿泊、緊急時の避難小屋として利用できる。					
指定管理業務の内容	1 使用の許可、使用許可の取消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 2 施設及び設備の維持管理に関する業務 3 前2号に掲げるもののほか、山荘の管理に関し知事が必要と認める業務					
自主事業の実施状況	鳥海山の風景や花に関する写真展示 山に関する書籍の設置					
直近3年の年間利用者数	H30	268 人	R1	386 人	R2	80 人
直近3年の年間料金収入	H30	482 千円	R1	695 千円	R2	146 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		1,745	1,692	2,273	2,959	2,825
(内訳)利用料収入						
指定管理料		1,207	1,207	1,207	1,207	1,230
その他収入		538	485	1,066	1,752	1,595
支出計		1,745	1,692	2,273	2,959	2,825
(内訳)人件費		999	894	1,522	2,119	1,986
人件費以外		746	798	751	840	839
差引						

2 観点ごとの評価

(観点 I) 利用目標の達成状況						
利用目標指標名	宿泊者数		定義	県営祓川山荘の宿泊利用者数		
				R1	R2	R2-R1
目 標				500	200	▲ 300
実 績				386	80	▲ 306
達 成 率				77.2%	40.0%	
実績等の増減原因	利用者数	20.7%	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から祓川山荘の宿泊受付を4、5月行っていないこと、コロナ渦の中、登山者自体が減少していること、宿泊に関して祓川山荘利用ではなく車中泊を選んだ登山者もいたことが予想される。			
	料金収入	21.0%	上記の記載のとおりで、その分の使用料収入の減となっている。			
令和3年度利用目標設定の考え方	令和3年度は例年通り4月下旬より山荘の開放を行ったが、明確な新型コロナウイルスの終息見通しがたっていないため、昨年の実績を踏まえ、同様の数値目標とした。					評価欄
						C

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況			
利用者満足度の状況	H30 100.0	R1 97.0	R2 93.3
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケート調査の結果は、県自然保護課に報告し、改善すべきことは相談しながら施設運営に反映している。祓川山荘についての満足度は高かった。		R2-R1 -3.7
			評価欄 A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	鳥海山矢島(碓川)口からの登山の拠点施設として、利用者へ向けた鳥海山登山道の安全状況などの情報提供を行った。また、休憩スペースを確保や山荘内のシャワー施設の提供を行った。また消毒液の設置、館内の消毒等を行った。
		R3計画	登山のための拠点施設として、登山道の安全状況や、季節の花の紹介、利用者へ向けた鳥海山に関する情報や施設の最新情報が提供できるよう努める。また、新型コロナウイルス感染症の対策のため、消毒等作業を行う。
	令和3年度取組計画設定の考え方		登山者が安心して登山できるようにするほか、登山者に限らず、常に利用者が効果的に利用できるような適切な維持管理に努める。引き続き、新型コロナウイルス感染症への対策を行う。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) コロナ渦である中、登山者自体の減少、祓川山荘の宿泊者受付日の減少、利用者は例年より激しく減少した。 新型コロナウイルス感染症の状況を鑑みながら、今後もサービス向上の取組みを実施し、利用者に満足してもらえる施設の管理運営に努めていく。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルスの影響により、利用者数が大きく落ち込んでいるものの、利用者満足度は90%を超えており、高い満足度を達成している。
C	

4 (参考)観点 I を除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 山荘利用者、利用収入の減少は、新型コロナウイルスの影響が大きいいため、他の要素では例年と比べ大きく変わる部分はない。 今後もサービス向上の取組みを実施し、利用者に満足してもらえる施設の管理運営に努めていく。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 目標値には達していないが、令和元年度まではこの数年間と比較しても利用者数は増加している。好天も要因と思われるものの、鳥海国定公園と鳥海山・飛鳥ジオパークを合わせた観光PR活動やサービス向上に向けた取り組みの実践等、目標達成に向けた努力も引き続き行われている。 人員配置等の要因で支出額は増加しているが、施設の管理運営に係る経費が限られている状況下で適切な管理運営が実施されている。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II ～IV「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点をを用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: A、C以外の場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合